

**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
MELALUI PERPUSTAKAAN DIGITAL (IKALTIM) DI  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**Nur Habibah, Daryono**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 3, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Perpustakaan Digital (*iKaltim*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Pengarang : Nur Habibah

NIM : 1802015037

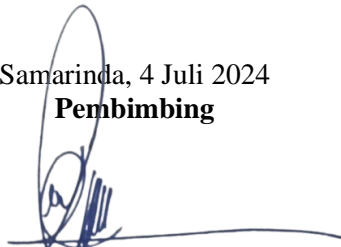
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 4 Juli 2024

**Pembimbing**



**Daryono, S.Sos., M.Si., Ph. D**  
**NIP. 19750416 200604 1 001**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Publik	 <b>Koordinator Program Studi</b> <b>Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b> : 12	
<b>Nomor</b> : 3	
<b>Tahun</b> : 2024	
<b>Halaman</b> : 740-752	

# IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PERPUSTAKAAN DIGITAL (IKALTIM) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Nur Habibah <sup>1</sup>, Daryono <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini yang dilakukan oleh penulis dengan tujuan untuk mendeskripsikan implementasi inovasi pelayanan publik melalui perpustakaan digital (iKaltim) di DPK Kaltim dan mengetahui faktor penghambatnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yang berfokus untuk mendeskripsikan layanan iKaltim. Teknik pengumpulan data dengan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Kemudian dianalisis dengan teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa implementasi layanan iKaltim di DPK Kaltim telah dilaksanakan dengan baik tetapi belum maksimal. Di mana masih ada beberapa faktor penghambat pada pelaksanaannya. Kesimpulan dari penelitian ini yakni implementasi layanan melalui iKaltim di DPK Kaltim telah dilaksanakan dengan baik tetapi belum maksimal. Hal ini disebabkan masih ada beberapa faktor penghambat pada pelaksanaannya yaitu masih kurangnya sosialisasi terutama secara langsung kepada masyarakat, belum ada kepastian waktu tentang berapa lama proses publikasi buku/karya, prosedur untuk meminjam ebook sama seperti di perpustakaan fisik, layanan iKaltim belum tersedia untuk pengguna iOS, gangguan server dan jaringan atau koneksi internet, dan DPK Kaltim hanya sebagai pengelola administrasi dan teknis di tingkat daerah, tidak sepenuhnya mengelola iKaltim.*

**Kata Kunci :** *Inovasi Pelayanan, Perpustakaan Digital, iKaltim*

## **Pendahuluan**

Menurut Maktublo (2020:17) memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan juga pemerintahan untuk mengatur masyarakat dengan menggunakan cara menciptakan ketentraman serta ketertiban untuk melindungi dan menyejahterakan masyarakat merupakan fungsi utama dari pemerintah. Tuntutan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang baik dan dapat memuaskan kebutuhan memang harus dipenuhi oleh pemerintah. Umumnya masalah pelayanan publik dari internal penyelenggara layanan berupa sistem dan prosedur pelayanan yang terlalu berbelit-belit, adanya sikap diskriminatif, adanya

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [nurhabibah.21@gmail.com](mailto:nurhabibah.21@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

ketidaksesuaian kompetensi dalam penempatan sumber daya aparatur, dan sebagainya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik bahwa inovasi pelayanan publik merupakan sebuah terobosan atau adanya pembaruan jenis pelayanan baik itu berupa gagasan/ide kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung atau tidak langsung. Maksudnya adalah inovasi pelayanan ini ialah sesuatu hal yang baru dan hadir dalam sistem pelayanan yang berguna dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat. Kehadiran inovasi pelayanan publik ini tentunya disebabkan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih dan merupakan dampak dari globalisasi. Selain itu, pemerintah juga memanfaatkan adanya perkembangan teknologi dan informasi ini melalui pelayanan berbasis *e-government*, hal ini sebagai upaya mewujudkan optimalisasi pelayanan publik berbasis elektronik untuk masyarakat.

Terdapat juga Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang diartikan bahwa dengan adanya pelaksanaan perpustakaan sebagai sumber informasi dari berbagai karya cetak, maupun karya rekam yang berorientasi pelayanan para pemustaka. Kemudian dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam yang menyatakan bahwa perpustakaan provinsi sebagai perangkat daerah yang melaksanakan tugas pemerintahan daerah pada bidang perpustakaan dengan berbagai fungsi serta kedudukan di ibu kota provinsi. Hal tersebut menjadi dasar adanya penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya instansi Provinsi Kalimantan Timur yang telah menghadirkan inovasi yang diimplementasikan dengan berorientasi pelayanan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur (DPK Kaltim) merupakan salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sebagai langkah dalam menerapkan pelayanan publik dengan melalui inovasi pelayanan perpustakaan digital yang dapat membantu masyarakat mengakses informasi dengan mudah dan cepat. Menurut Juansyah dalam Tussyakdhah (2015:3) perpustakaan digital merupakan sebuah perpustakaan yang di dalamnya menyimpan data seperti buku (tulisan), gambar, suara dalam bentuk berkas elektronik dan medistribusikannya dengan menggunakan protokol elektronik melalui jaringan komputer. Aplikasi *iKaltim* hadir sejak 2016 dan dikelola oleh DPK Kaltim merupakan perpustakaan digital dalam bentuk aplikasi yang menggabungkan fitur membaca buku digital dan berintegrasi antar warga lewat fitur media sosial yang dapat diatur yakni masa keanggotannya, jumlah *copy* buku, waktu pinjam, dan jumlah yang dipinjam.

**Tabel 1**  
**Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan Melalui Aplikasi *iKaltim***

No	Tahun	Pengunjung Perpustakaan Melalui Aplikasi <i>iKaltim</i>
1	2019	1.797
2	2020	1.617
3	2021	1.759
4	2022	1.784
<b>Total</b>		<b>14.907</b>

Sumber: DPK Kaltim, 2023

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa aplikasi *iKaltim* mengalami peningkatan dan penurunan dari tahun 2019 hingga 2022. Jumlah pengunjung menurun di tahun 2020 selama pandemi *COVID-19*. Namun, jumlah pengunjung kembali meningkat di tahun 2021 dan 2022. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak orang menggunakan aplikasi ini untuk mendapatkan layanan perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengangkat penelitian mengenai perpustakaan digital *iKaltim*. Kemudian menjadikan hal tersebut sebagai obyek penelitian untuk dapat mendeskripsikan implementasi inovasi pelayanan publik melalui perpustakaan digital (*iKaltim*) di DPK Kaltim dan mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaannya.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik dan Inovasinya***

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kemudian, Kurniawan dalam Pasolong (2017:148) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan memberikan pelayanan (melayani) terhadap kebutuhan masyarakat yang memengaruhi organisasi tersebut berdasarkan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, penyelenggaraan pelayanan melakukan aktivitas yang dikenal sebagai pelayanan publik. Aktivitas tersebut dilakukan dengan memberikan sebuah pelayanan berupa barang, jasa, dan administrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut Bharata dan Agustina dalam Maysara (2021:4) bahwa dalam menghadirkan adanya pelayanan publik kepada masyarakat terdapat elemen-elemen yang harus dipenuhi, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan.

Dengan diselenggarakannya pelayanan publik dan standar pelayanan yang ada telah dipenuhi oleh pemberi dan penerima layanan sehingga layanan dapat berjalan dengan lancar. Pelaksanaan pelayanan tentunya tidak selamanya menggunakan metode yang sama, dibutuhkan adanya inovasi untuk perbaikan atau peningkatan dari layanan yang ada sebelumnya sehingga menjadi lebih baik.

Mirnasari (2013:8) berpandangan bahwa inovasi ialah memperkenalkan konsep, produk, layanan, dan metode baru yang lebih berguna. Lalu Rogers dalam Maysara (2021:5) juga berpandangan bahwa inovasi diartikan sebagai ide, gagasan, objek/benda atau kebiasaan yang dilakukan oleh seseorang atau komunitas.

Kemudian, Suwarno dalam Maulana (2020:38) berpendapat bahwa inovasi dalam pelayanan publik merupakan sebagai performa dalam mendapatkan, meningkatkan, dan memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui penerapan pendekatan, metodologi, dan alat baru.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah menyatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik adalah inovasi yang didalamnya menyediakan pelayanan kepada masyarakat mencakup proses penyediaan layanan barang/jasa publik, serta inovasi dalam jenis dan bentuk barang/jasa publik.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, inovasi pelayanan publik ialah sebuah perubahan atau pembaruan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Layanan ini dapat berupa sebuah konsep baru atau modifikasi dari konsep sebelumnya sebagai upaya meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat secara langsung atau tidak langsung lebih baik.

### ***Implementasi Kebijakan***

Implementasi kebijakan menurut pandangan Van Meter dan Van Horn dalam Rahmawati et al (2020:15) ialah sebuah tindakan yang dilaksanakan oleh kelompok atau individu, baik itu pemerintah maupun swasta dengan maksud mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dalam keputusan kebijakan. Keduanya juga mengibaratkan bahwa kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan memiliki hubungan timbal balik dengan implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan dengan model ini dapat diartikan sebagai sebuah proses abstraksi dari pelaksanaan kebijakan yang dilakukan sehingga dapat mencapai kinerja implementasi yang tinggi dan aktif dalam hubungannya dengan variabel lainnya. Adapun enam variabel yang membuat adanya keterkaitan antara kebijakan dengan kinerja tersebut yaitu 1) standar dan tujuan; 2) sumber daya (keuangan); 3) karakteristik organisasi pelaksana; 4) komunikasi antar organisasi

dan aktifitas penguatan; 5) sikap para pelaksana; dan 6) kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik.

Selain itu, terdapat implementasi kebijakan milik Edward III yang memiliki empat faktor didalamnya. Dalam organisasi, terdapat faktor-faktor internal yang memengaruhi implementasi secara langsung dan saling bergantung. Supaya implementasi dapat berjalan dengan efektif, ada empat isu pokok yang harus diperhatikan yang telah dikemukakan oleh Edward III dalam Rahmawati et al (2020:31). Terdapat empat faktor yang harus diatur secara bersamaan karena memiliki keterkaitan satu sama lain. Subkategori faktor yang ada didalamnya menjadi dasar untuk mengetahui pengaruhnya terhadap implementasi. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi:

a. Komunikasi

Dibutuhkan komunikasi yang efektif untuk memberi para implementor pemahaman yang tepat mengenai ukuran tujuan kebijakan dan membantu implementasi berjalan efektif dan efisien. Komunikasi menjadi proses di mana orang menyebarkan untuk berbagai alasan dan setiap informasi akan memberikan interpretasi yang berbeda. Lalu ditambahkan oleh Mardhatila (2015:54) bahwa terdapat aspek dari komunikasi dalam implementasi kebijakan, yaitu transformasi informasi (*transmisi*), kejelasan informasi (*clarity*), dan konsistensi informasi (*consistency*). mengenai informasi yang diberikan.

b. Sumber daya

Dalam faktor sumber daya ini terdapat beberapa aspek didalamnya seperti jumlah pelaksana atau pegawai, informasi yang jelas dan relevan supaya dapat melaksanakan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber yang berhubungan dengan pelaksanaan program, kewenangan untuk menjamin bahwa program berjalan sesuai harapan, dan sumber daya penunjang yang digunakan pelaksanaan program, seperti dana dan sarana prasarana.

c. Sikap

Implementasi kebijakan juga dipengaruhi oleh sikap dari implementor itu sendiri. Apabila implementor sepakat dengan isi kebijakan, maka mereka akan suka melaksanakannya. Namun apabila sebaliknya, maka proses implementasi akan menimbulkan banyak masalah.

d. Struktur birokrasi

Faktor ini dalam implementasi menjadi bagian penting yang berhubungan dengan pelaksana dari implementasi dan memiliki pengaruh. Terdapat dua aspek didalamnya yakni mekanisme dan struktur birokrasi. Hal tersebut dikemukakan oleh Jehdeng (2021:112) bahwa dalam aspek mekanisme, terdapat *standard operation procedure* (SOP) yang telah dibuat dan digunakan sebagai pedoman untuk para implementor untuk melaksanakan implementasi sehingga dapat mencapai tujuan. Sedangkan dalam aspek struktur birokrasi, apabila struktur birokrasi terlalu panjang dan terfragmentasi memungkinkan melemahnya pengawasan dan mengakibatkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks sehingga dapat menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Berdasarkan dari pengertian di atas bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok baik itu oleh pemerintah maupun swasta dengan adanya kegiatan untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan dan terdiri dari berbagai faktor-faktor pendukung yang mendorong kegiatan agar dapat terlaksana.

### ***Perpustakaan Digital***

Menurut *The Digital Library Federation* dalam Saleh (2013:17) mengatakan bahwa perpustakaan digital merupakan sebuah organisasi yang menyediakan berbagai sumber daya, termasuk pegawai khusus untuk memilih, menyusun menawarkan akses intelektual, menafsirkan, mendistribusikan, menjaga integritas, dan memastikan bahwa koleksi karya digital tetap tersedia secara mudah dan murah untuk digunakan oleh masyarakat umum atau kumpulan masyarakat tertentu.

Selain itu, menurut Juansyah dalam Tussyakdiah (2015:3) perpustakaan digital merupakan sebuah perpustakaan yang menyimpan data berupa buku (tulisan), gambar, suara dalam bentuk berkas elektronik dengan menyebarkannya melalui jaringan komputer dan menggunakan protokol elektronik.

Berdasarkan dari pengertian di atas, perpustakaan digital merupakan sebuah perpustakaan yang menyediakan buku, gambar, suara dalam bentuk berkas elektronik yang diatur menggunakan komputer, sehingga organisasi yang menyediakan berbagai sumber daya yang di dalamnya bertugas memilih dan menyusun koleksi dari apa yang telah disediakan, kemudian didistribusikan dengan menggunakan perangkat elektronik, yang membuat lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional dalam penelitian ini yaitu implementasi inovasi pelayanan publik melalui perpustakaan digital (*iKaltim*) yang merupakan pelaksanaan atau penerapan dari adanya sebuah pelayanan publik yang diselenggarakan dalam bentuk perpustakaan digital dengan tujuan untuk meningkatkan layanan perpustakaan dengan memanfaatkan media elektronik yang terus berkembang saat ini yaitu aplikasi *iKaltim* yang dapat memberikan manfaat dan mudah untuk digunakan oleh masyarakat.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini adalah jenis penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deksriptif. Dengan tujuan untuk menjelaskan segala sesuatu yang berkaitan dengan objek penelitian yang akan diteliti lalu kemudian dideskripsikan dalam sebuah tulisan. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah implementasi inovasi pelayanan publik melalui perpustakaan digital (*iKaltim*) di DPK Kaltim menggunakan teori implementasi kebijakan milik Edward III dan



faktor penghambat dalam implementasi pelayanan publik melalui perpustakaan digital (*iKaltim*) di DPK Kaltim.

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Pemilihan informan yang dilakukan peneliti menggunakan teknik *purpose sampling*. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dari berbagai sumber data yang memenuhi standar tertentu. *Key informan* dalam penelitian ini adalah Pustakawan Ahli Muda Bidang Layanan, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan DPK Kaltim/Sub Koordinator Seksi Otomasi Perpustakaan. Kemudian, *Informan* dalam penelitian ini adalah pegawai seksi Otomasi Perpustakaan DPK Kaltim, pegawai DPK Kaltim, dan masyarakat selaku pengunjung perpustakaan yaitu pengguna aplikasi.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara (*interview*), observasi, dokumentasi, studi kepustakaan (*library research*). Dengan teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Perpustakaan Digital (iKaltim) di DPK Kaltim***

Menurut DPK Kaltim aplikasi *iKaltim* merupakan aplikasi perpustakaan digital atau *ePustaka* yang di dalamnya terdapat *eReader* untuk membaca *ebook* dan fitur media sosial. DPK Kaltim bekerja sama dengan PT. Woolu Aksara Maya (Aksaramaya) sebagai pengembang aplikasi yang telah diluncurkan pada Juli 2016. Aplikasi dapat diakses melalui alamat <http://ikaltim.id/> atau di *playstore*.

Terdapat beragam koleksi *ebook* yang bisa dipinjam dan dibaca dalam perpustakaan digital ini secara *online* maupun *offline* melalui *smartphone*, desktop/laptop yang telah terkoneksi dengan jaringan internet. Dapat diakses *offline* apabila kita telah meminjam buku yang ingin dibaca sebab buku yang dipinjam akan otomatis terunduh dalam akun yang digunakan. Sehingga buku bacaan dapat diakses kapan saja dan di mana saja dengan mudah dan cepat.

Berdasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku dan fenomena yang ditemukan dalam penelitian ini, adapun faktor yang memengaruhi layanan *iKaltim* yang dilaksanakan oleh DPK Kaltim. Hal tersebut dijelaskan pada sub fokus penelitian sebagai berikut:

#### **a. Komunikasi**

Dalam menghasilkan implementasi yang efektif dan baik, dibutuhkan komunikasi yang efektif atau penyaluran komunikasi yang baik yang dikemukakan oleh Edward III dalam Mardhatila (2015:55). Komunikasi yang dimaksud merupakan penyampaian informasi yang perlu dilakukan oleh DPK Kaltim selaku organisasi atau instansi yang melaksanakan kebijakan mengenai pelayanan *iKaltim* kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa DPK Kaltim telah menyebarkan informasi mengenai perpustakaan digital *iKaltim* ke beberapa kota/kabupaten yang berada di Provinsi Kalimantan Timur. Melalui penyebaran informasi tersebut, diharapkan partisipasi masyarakat tentang adanya layanan perpustakaan digital dapat meningkat.

Kejelasan informasi dalam implementasi kebijakan juga dibutuhkan, hal tersebut untuk menghindari terjadi miskomunikasi yang dapat menghambat pelayanan. Upaya yang dilakukan oleh DPK Kaltim dalam menyebarkan informasi mengenai aplikasi *iKaltim* dengan melalui sosialisasi secara langsung dan tidak langsung. Sosialisasi langsung dilakukan di beberapa sekolah dan kunjungan dari pemustaka ke perpustakaan. Sosialisasi tidak langsung selama masa pandemi *Covid-19* melalui aplikasi *Zoom*. Selain itu, juga dilakukan melalui media sosial seperti *website*, *youtube*, *instagram*, dan *facebook* dengan domain milik DPK Kaltim. Terdapat juga promosi melalui media massa seperti surat kabar dan bekerja sama dengan beberapa kegiatan seperti seminar, pameran, dan lainnya yang di dalam terdapat pemflet, poster, dan spanduk. Upaya tersebut dilakukan untuk menjangkau lokasi yang lebih jauh dan semakin banyak yang menerima informasi. Banyaknya media yang digunakan dalam membantu untuk membagikan informasi.

Selain itu, konsistensi dalam komunikasi kepada masyarakat dengan rutin membagikan informasi mengenai layanan *iKaltim* tersebut juga perlu dilakukan. Seperti yang disebutkan sebelumnya, pelaksanaan sosialisasi telah dilakukan oleh DPK Kaltim. Namun, sosialisasi secara langsung belum memiliki jadwal yang pasti untuk dilaksanakan secara rutin.

#### **b. Sumber Daya**

Implementasi inovasi pelayanan publik melalui perpustakaan digital (*iKaltim*) juga dapat dilihat dalam elemen sumber daya. Sumber daya tersebut tersedia sebagai bentuk upaya yang dilakukan oleh DPK Kaltim sehingga pelaksanaan layanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam implementasi tersebut terdapat seksi sistem otomatisasi aplikasi yang terdiri dari empat orang dan dianggap cukup memadai dan memahami tugas yang dikerjakan.

Sebelum melaksanakan layanan *iKaltim*, DPK Kaltim terlebih dahulu memahami informasi mengenai layanan *iKaltim* yang sesuai dengan regulasi sebagai dasar untuk melaksanakan layanan. Oleh karena itu, DPK Kaltim dan beberapa lembaga pendidikan telah melakukan bimbingan teknis yang diberikan oleh PT. Woolu Aksara Maya. Hal tersebut sebagai upaya untuk memberikan pemahaman yang lebih baik dan lebih mendalam mengenai fitur yang tersedia di aplikasi *iKaltim*. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna aplikasi, pegawai DPK Kaltim dapat menjelaskan mengenai aplikasi *iKaltim* dan mereka yang menerima informasi dapat memahami dengan mudah.

Dalam pelaksanaan sebuah layanan, pegawai tentunya memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing yang telah disesuaikan dengan bidang sebagai upaya untuk memudahkan para pegawai tersebut melaksanakan layanan. DPK Kaltim memiliki bagian seksi otomasi perpustakaan yang memiliki wewenang terhadap layanan aplikasi *iKaltim*, tetapi mereka tidak bekerja sendiri. Melainkan terdapat bagian seksi layanan dan kerja sama serta bagian seksi lainnya yang juga membantu sesuai dengan tugas dan perannya.

Dalam implementasi kebijakan, fasilitas menjadi salah satu elemen yang menunjang terlaksananya layanan yang baik kepada masyarakat. Fasilitas fisik yang mendukung layanan perpustakaan digital dan telah disediakan oleh DPK Kaltim seperti ruangan ber-AC, komputer, meja, kursi, meja diskusi, jaringan internet disertai mikrotik, dan *wi-fi* untuk para pegawai dan pengunjung perpustakaan, dan lainnya.

### **c. Sikap/Disposisi**

Sikap atau perilaku yang ditunjukkan oleh pelaksana sebuah program layanan memiliki arti tersendiri. Di mana perilaku yang mereka memiliki akibat atau menghasilkan suatu gambaran. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Edward III dalam Mardhatila (2015:72) bahwa kecenderungan dari para pelaksana kebijakan ialah elemen ketiga yang memiliki konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam implementasi inovasi pelayanan publik melalui perpustakaan digital (*iKaltim*) di DPK Kaltim bahwa para pelaksana layanan mendukung adanya inovasi layanan perpustakaan yang memanfaatkan teknologi tersebut. Adanya layanan tersebut memberikan dampak baik seperti memudahkan mereka untuk menjangkau masyarakat yang jauh dari perpustakaan fisik berada. Hal ini menjadi salah satu upaya yang mereka lakukan untuk meningkatkan minat baca masyarakat di era teknologi saat ini.

Dukungan tidak hanya datang dari para pelaksana layanan, melainkan juga dari masyarakat selaku penerima layanan *iKaltim* tersebut. Masyarakat mendukung adanya layanan perpustakaan digital dan berpendapat bahwa perpustakaan ini bagus dan bermanfaat. Selain itu, sosialisasi atau penyebaran informasi mengenai *iKaltim* tersebut yang disampaikan oleh DPK Kaltim dapat dipahami oleh masyarakat itu sendiri.

### **d. Struktur Birokrasi**

Dalam implementasi struktur birokrasi menjadi bagian yang sama pentingnya dengan pelaksana dan saling memengaruhi satu sama lain terhadap implementasi kebijakan. Implementasi inovasi pelayanan publik melalui perpustakaan digital (*iKaltim*) telah disesuaikan dengan peran dan tugas, dan DPK Kaltim selaku pelaksana telah melakukan koordinasi dengan baik. Pembagian peran dan tugas tersebut merupakan upaya yang dilakukan untuk memudahkan mereka dalam melaksanakan layanan ini. Selain itu, koordinasi juga dilakukan dengan semua pegawai serta dengan pihak Aksaramaya selaku superadmin sehingga tujuan layanan *iKaltim* tersebut dalam terlaksana dengan baik. DPK

Kaltim telah melakukan langkah yang tepat dan melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, yakni memberikan layanan dengan memfasilitasi masyarakat untuk dapat membaca buku secara gratis dengan mudah dan bertukar informasi.

### ***Faktor Penghambat Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Perpustakaan Digital (*iKaltim*)***

Dilaksanakannya sebuah program atau pelayanan yang dilakukan oleh organisasi tentunya tidak lepas dari adanya hambatan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya terdapat beberapa faktor penghambat yang terjadi dalam implementasi inovasi pelayanan publik melalui perpustakaan digital (*iKaltim*) di DPK Kaltim yaitu:

1. Kurangnya sosialisasi secara langsung dan belum dilakukan secara rutin mengenai layanan *iKaltim* yang dilakukan DPK Kaltim sehingga masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan informasi mengenai layanan tersebut.
2. Belum ada kepastian waktu terkait berapa lama proses publikasi buku. Hal tersebut disesuaikan dengan jumlah konten yang akan dipublikasikan, sehingga terkadang diperlukan waktu yang lama menunggu konten dipublikasikan.
3. Prosedur peminjaman buku yang sama seperti di perpustakaan fisik, sehingga apabila jumlah *copy* buku sedikit dan habis dipinjam, perlu menunggu terlebih dahulu sehingga buku tersebut dikembalikan.
4. Belum tersedianya akses layanan *iKaltim* untuk pengguna *iOS*, sehingga masih banyak yang belum dapat mengakses layanan tersebut.
5. Gangguan server dan koneksi internet, hal ini terkadang terjadi dan menjadi kendala dan membuat proses layanan menjadi terhambat.
6. Layanan *iKaltim* tidak sepenuhnya dikelola oleh DPK Kaltim, melainkan bekerja sama dengan PT. Woolu Aksara Maya. Sehingga perlu adanya koordinasi terlebih dahulu dalam mengambil tindakan terkait kendala dan proses layanan lainnya sesuai dengan yang telah ditentukan.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

1. Implementasi inovasi pelayanan publik melalui perpustakaan digital (*iKaltim*) yang telah dilaksanakan oleh DPK Kaltim belum maksimal dalam penyelenggaraannya. Adapun uraian tersebut berdasarkan faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan dari penelitian ini yakni dapat diuraikan sebagai berikut:
  - a. Komunikasi, dalam unsur ini terdapat tiga aspek. Pertama, dalam aspek *transmisi* DPK Kaltim telah menyampaikan informasi mengenai layanan *iKaltim* kepada masyarakat. Namun, masih belum ada konsistensi dalam hal sosialisasi langsung pegawai kepada masyarakat, terutama mereka yang tinggal di kota/kabupaten lain. Kedua, dalam aspek *clarity* ini informasi

- tentang *iKaltim* yang disebarluaskan oleh DPK Kaltim dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui berbagai media. Ketiga, dalam aspek *consistency* DPK Kaltim menyebarkan informasi secara tidak langsung dengan media sosial rutin dilakukan, namun sosialisasi langsung belum dilakukan dengan jadwal yang teratur.
- b. Sumber daya, terdapat sumber daya manusia yang berjumlah empat orang yang bertanggung jawab atas layanan *iKaltim* dalam bagian ini yakni seksi sistem otomasi perpustakaan. Sejauh ini, sumber daya manusia dianggap cukup dan memahami tugas yang harus dilakukan untuk menyampaikan isi yang diberikan oleh layanan perpustakaan digital tersebut. Pegawai DPK Kaltim lainnya juga dapat membantu mempromosikan layanan ini. Informasi mengenai *iKaltim* cukup jelas tentang apa yang akan dilakukan dan sasarannya adalah masyarakat umum, terutama anak-anak dan generasi milenial. Selain itu, fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan telah tersedia untuk memberikan informasi kepada masyarakat.
  - c. Sikap/Disposisi, pelaksana layanan *iKaltim* memiliki sikap dan komitmen untuk menyediakan layanan perpustakaan digital. Mereka juga mendukung adanya layanan *iKaltim*. Selain itu, masyarakat juga mendukung keberadaan layanan tersebut.
  - d. Struktur birokrasi, DPK Kaltim sebagai pelaksana layanan telah memiliki SOP yang sesuai dengan pelaksanaan layanan *iKaltim*. Selain itu, fragmentasi yang ada berjalan sesuai dengan peran dan tugas, serta terjalannya koordinasi antar pelaksana.
2. Terdapat beberapa faktor yang menghambat dalam implementasi inovasi pelayanan publik melalui perpustakaan digital (*iKaltim*) yaitu pertama, masih kurangnya sosialisasi terutama secara langsung kepada masyarakat. Kedua, belum ada kepastian tentang waktu berapa lama proses publikasi buku/karya ke dalam aplikasi *iKaltim*. Ketiga, prosedur untuk meminjam *ebook* tetap sama seperti di perpustakaan fisik. Keempat, layanan *iKaltim* belum tersedia untuk pengguna *iOS*. Kelima, gangguan server dan jaringan/koneksi internet yang tidak stabil sehingga menyebabkan aplikasi tidak berjalan dengan baik. Keenam, aplikasi *iKaltim* dikelola oleh pihak Aksaramaya, sehingga DPK Kaltim hanya sebagai pengelola administrasi dan teknis, tidak sepenuhnya mengelola *iKaltim*.

### **Saran**

Perpustakaan digital menjadi salah satu pelayanan publik yang telah disediakan oleh DPK Kaltim sebagai bentuk layanan yang diimplementasikan dengan tujuan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan akses membaca secara cepat dan mudah. Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, adapun saran yang dapat diberikan, sebagai berikut:

1. Perlu meningkatkan sosialisasi secara langsung.
2. Perlu adanya estimasi waktu yang lebih jelas dan proses publiasi buku/karya yang lebih mudah ke dalam *iKaltim*.

3. Perlu adanya inovasi baru pada bagian daftar antian dalam layanan aplikasi ini. Seperti satu buku yang dapat dibaca oleh banyak orang sekaligus dan adanya penambahan jumlah *copy* buku.
4. Sistem aplikasi ini perlu dikembangkan, sehingga pengguna *iOS* juga dapat mengakses aplikasi *iKaltim*.
5. DPK kaltim sebaiknya meningkatkan kapasitas dan kemampuan server untuk mengurangi kemungkinan gangguan yang dapat menghambat layanan aplikasi *iKaltim*.
6. DPK Kaltim dan Aksaramaya memiliki wewenang dalam mengelola *iKaltim* saat ini telah beberapa kali mengembangkan fitur-fiturnya, namun kedepannya tetap perlu dikembangkan lagi fitur-fitur tersebut agar layanan yang diberikan menjadi lebih baik dan maksimal.

### Daftar Pustaka

- Handayani, Y. (2020) Tinjauan Yuridis Pengisian Anggota Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Berdasarkan Peraturan Bupati Kendal Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Badan Permusyawaratan Desa. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 1(12), 177-183. Diunduh dari: <https://jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/233>
- Jehdeng, M. F. (2021). *Implementasi Kebijakan Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Kampung Kubang Samae Desa Tanon Kecamatan Mayor Thailand Selatan*. Tesis. Universitas Islam Riau. Diunduh dari: <https://repository.uir.ac.id/8453/>
- Maktublo, H. (2020). *Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Online di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta*. Skripsi. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD". Diunduh dari: <http://repo.apmd.ac.id/1298/>
- Mardhatila, F. (2015). *Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Pajak Penghasilan (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar di (KPP) Tanjung Karang Bandar Lampung)*. Skripsi. Universitas Lampung. Diunduh dari: <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/10252>
- Maulana, F. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling)*. Skripsi thesis. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Diunduh dari: <http://repository.uin-suska.ac.id/29070/>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu*

- Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 215-226. Diunduh dari: <http://jmiap.ppi.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/download/290/178>
- Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84. Diunduh dari: <https://www.academia.edu/download/59150458/120190506-48839-jsz9ze.pdf>
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta,cv. Bandung
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah
- Rahmawati, A., Ansari, M. I., Parawangi, A. (2020). Implementasi Kebijakan Program Pengembangan Komoditas Pada Kawasan Strategi Kabupaten di Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(1), 218-231. Diunduh dari: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3681>
- Saleh, A. R. (2013). *Pengembangan Perpustakaan Digital* (Edisi kedua). Rumah Q-ta Production. Bogor. Diunduh dari: [https://www.researchgate.net/profile/Abdul-Saleh/publication/303805197\\_Pengembangan\\_perpustakaan\\_digital\\_teor\\_i\\_dan\\_praktik\\_tahap\\_demi\\_tahap/links/5753bdbe08ae17e65ec6d325/Pengembangan-perpustakaan-digital-teori-dan-praktik-tahap-demi-tahap.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Abdul-Saleh/publication/303805197_Pengembangan_perpustakaan_digital_teor_i_dan_praktik_tahap_demi_tahap/links/5753bdbe08ae17e65ec6d325/Pengembangan-perpustakaan-digital-teori-dan-praktik-tahap-demi-tahap.pdf)
- Tusyakdiah, N. H. (2015). *Pemanfaatan Digital Library Politeknik Negeri Sriwijaya Sebagai Sumber Referensi Dalam Penyusunan Laporan Akhir (Studi Kasus Pada Mahasiswa Semester VI Prodi Administrasi Bisnis Polsri)*. Laporan Akhir. Politeknik Negeri Sriwijaya. Diunduh dari: <http://eprints.polsri.ac.id/2416/>
- Undang-Undang Republik Indonesia Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam